





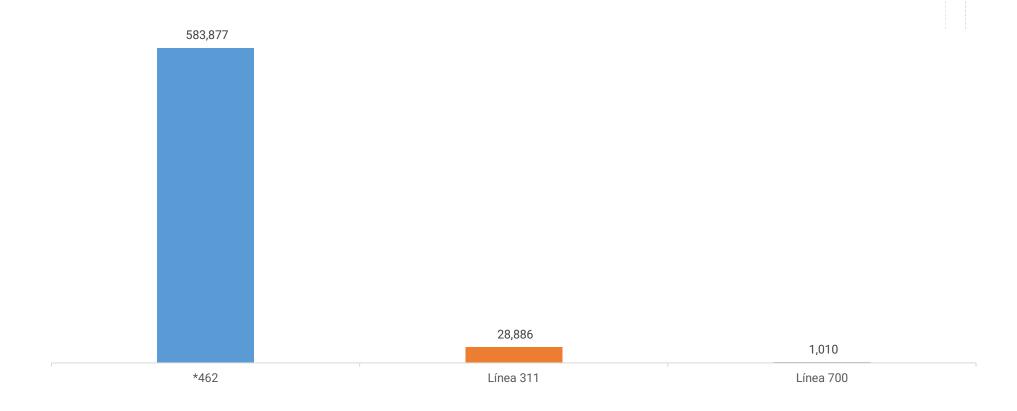
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	13 16
SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de 613,773 llamadas durante el periodo abriljunio 2025.

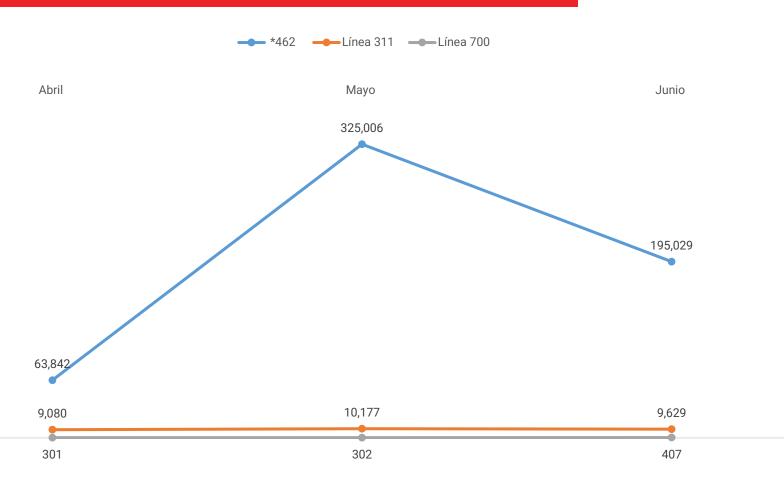
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



^{*} Base: 613,773 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2025





LLAMADAS ATENDIDAS

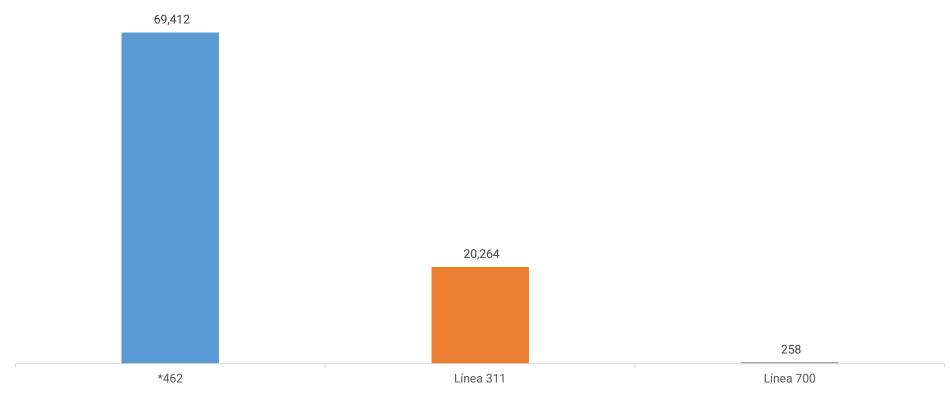
89,934

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700, durante el periodo abril-junio 2025.

) L

LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO

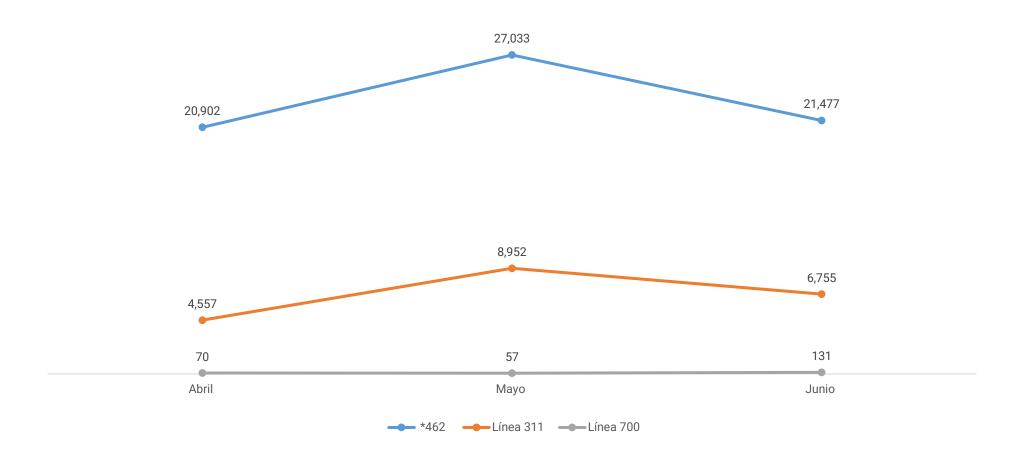




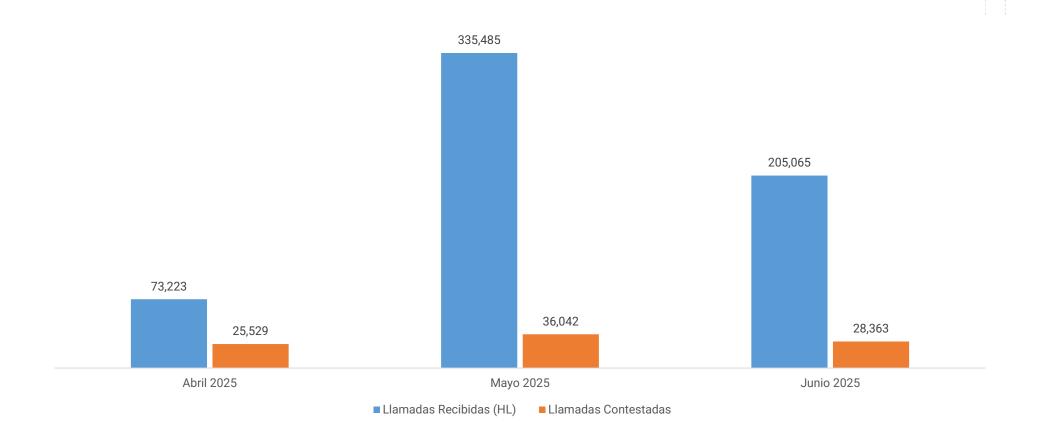
^{*} Base: 89,934 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2025

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2025

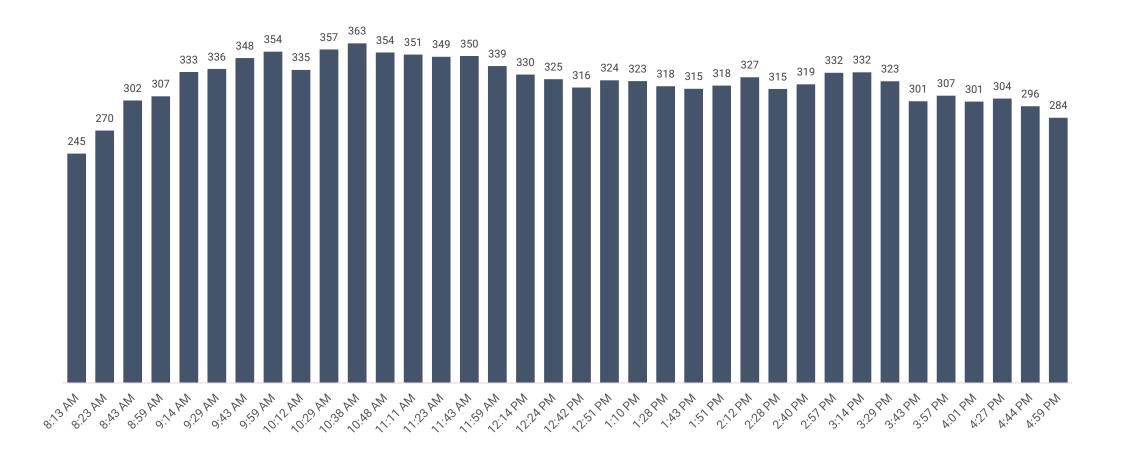


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

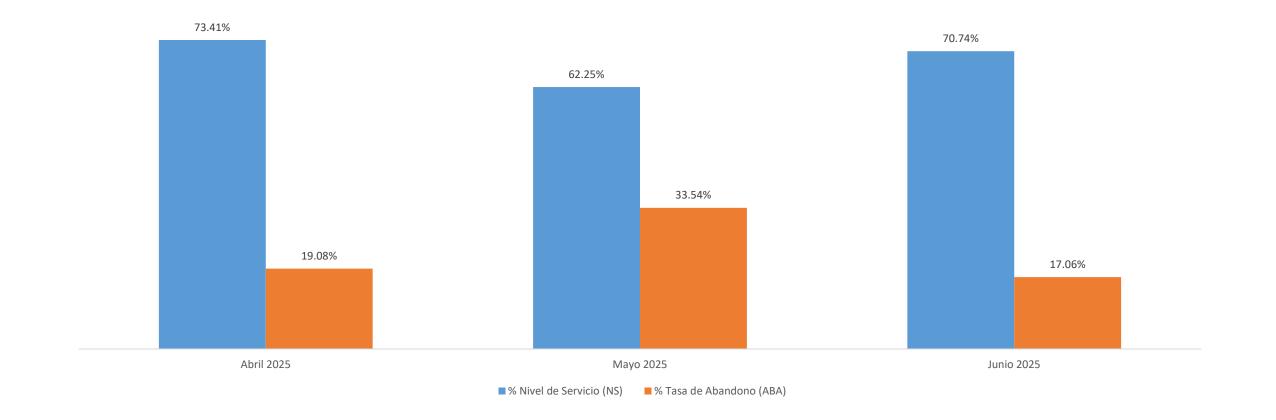


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM

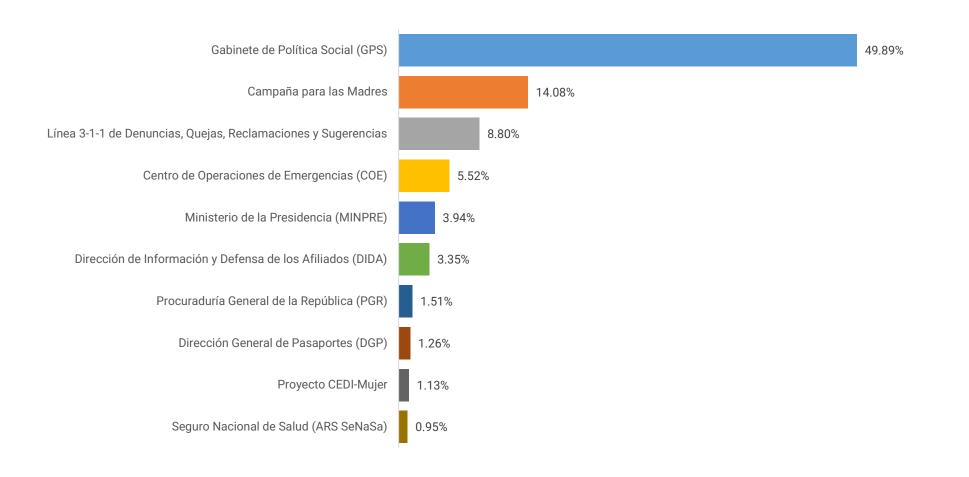






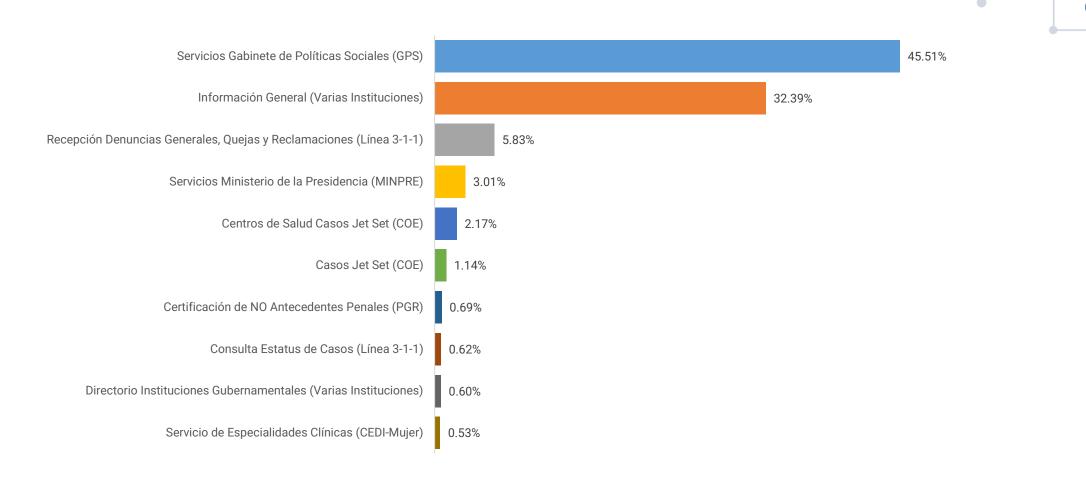
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia Puerto Plata Monte Cristi 1.27% 0.45% Valverde 0.90% 0.48% María Dajabón 0.17% Santiago Trinid... 0.... Rodríguez 0.60% Santiago 0.18% 6.10% Duarte 0.47% 0.82% Elías Piña La Vega 0.26% Sánchez Ramírez 1.71% 0.62% Monse San Juan ñor... Monte Plata 1.52% El Seibo 0.75% 1.36% Hato 0.42% Mayor San José 0.40% La Altagracia de Ocoa Azua San San La 1.50% 0.32% 1.81% Baoruco Pedr... Cristó.. Indepen Ro... 0.58% 2.00% 7.85% dencia... 2.12% 0.43% Peravia 0.90% Barahona 2.12% Pedernales 0.18% Powered b * Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADOS



^{*} Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

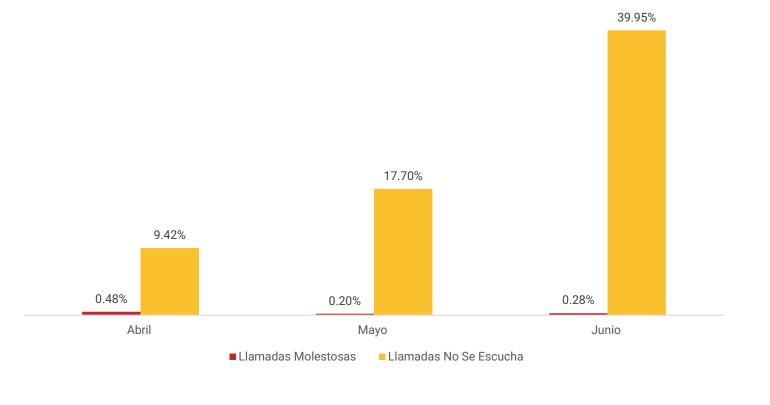


^{*} Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

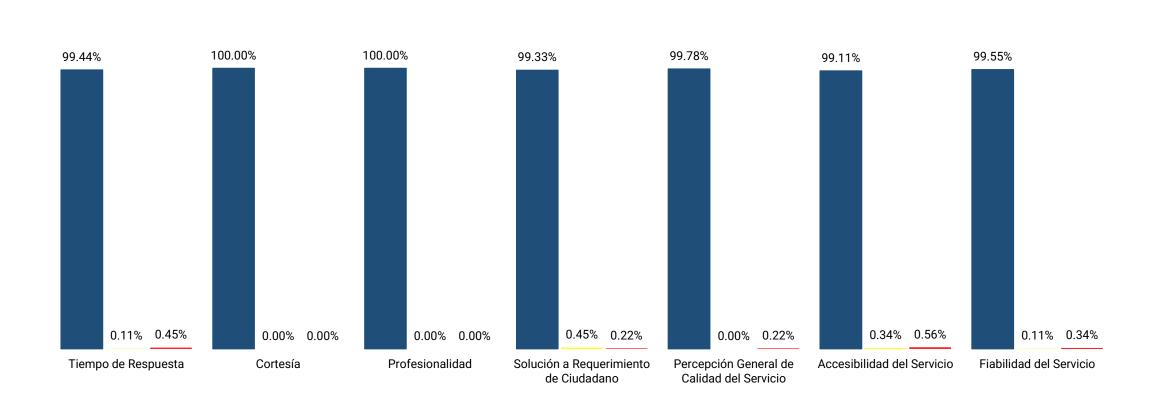
El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre abril-junio del 2025 fue 100,913, de estas 24,808 fueron registradas como Llamadas Improductivas, de las cuales 24,501 fueron categorizadas como Llamadas No Se Escucha y las restantes 307 corresponden a Molestosas.



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA



Regular ■ Malo - Muy Malo

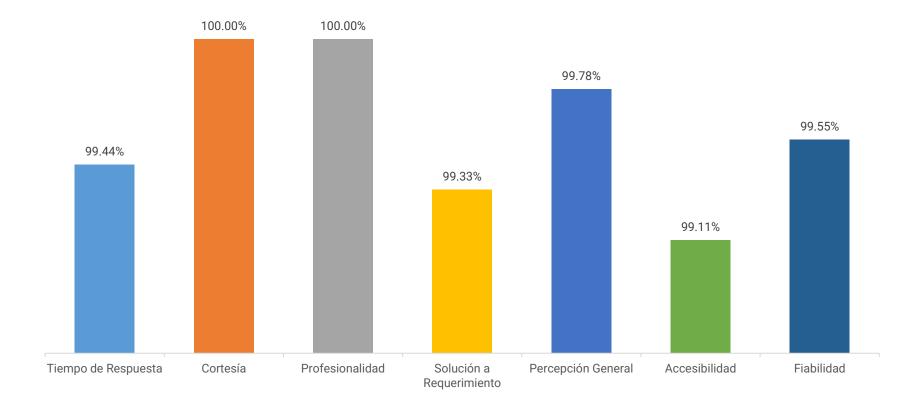
■ Muy Bueno - Bueno

^{*} Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice de Satisfacción Ciudadana

Satisfacción Promedio por Dimensión

99.60%

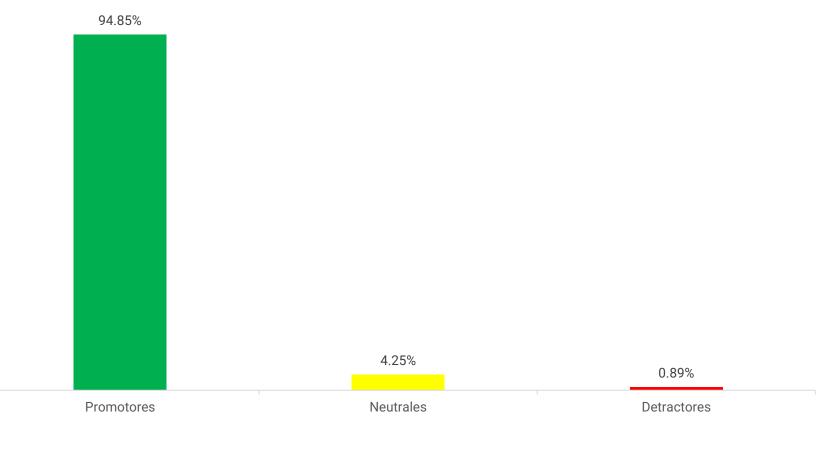


^{*} Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

Índice del Promotor Neto (NPS)

Distribución del NPS: Promotores, Neutrales y Detractores

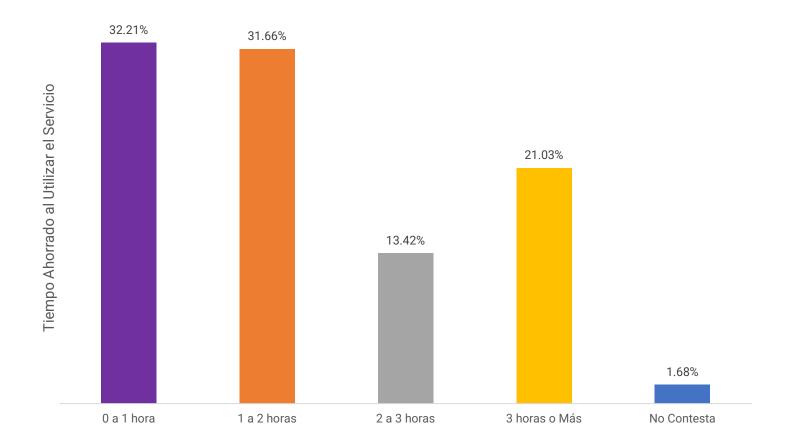




^{*} Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

X

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO

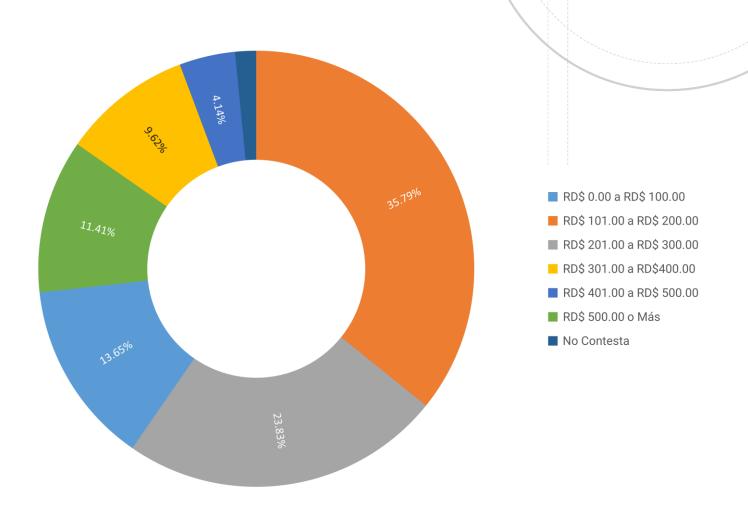


De acuerdo con la información recopilada, se destaca que alrededor del 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 32% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 32% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 13% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

* El 2% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

^{*} Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 11% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado un monto superior a los RD\$500.00 al utilizar el servicio. Además, el 14%, 36%, 24%, y 14% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$0.00 a RD\$100.00, RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$301.00 a RD\$500.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos del hacer uso servicio al proporcionado el Centro de Contacto por Gubernamental.



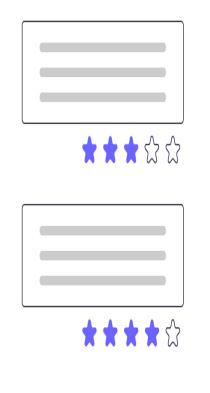
X

^{*} El 1% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

^{*} Base: 894 encuestados, 22% por debajo de la meta del periodo abril-junio 2025.

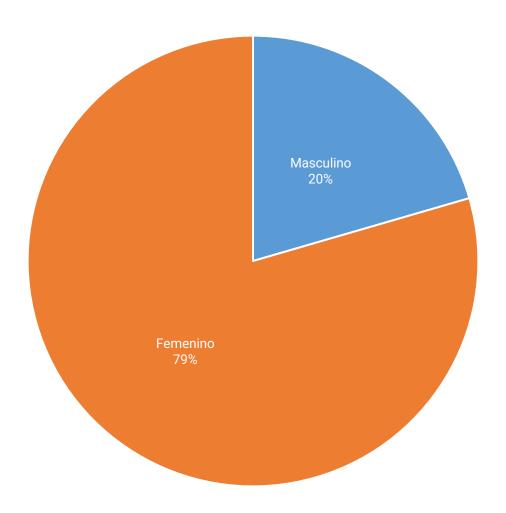
Comentario de los Encuestados

Con base en los comentarios recopilados, se evidencia un <u>alto nivel de satisfacción</u> por parte de los usuarios, quienes valoraron positivamente aspectos como la <u>rapidez</u>, <u>eficiencia</u> y <u>cortesía</u> del personal. Expresiones como "<u>excelente todo</u>", "<u>muy buen servicio</u>", "<u>todo bien</u>" y "<u>satisfecho/a con el servicio</u>" fueron recurrentes, lo que refleja una percepción general favorable. También se destacaron frases que reconocen la <u>utilidad del servicio</u> remoto, evitando traslados a oficinas físicas. Sin embargo, algunos usuarios sugirieron oportunidades de mejora, como reducir el <u>tiempo de espera</u>, mejorar la visibilidad de los <u>subsidios consumidos</u> o brindar <u>información más detallada</u> durante la atención. En términos generales, el servicio fue calificado como <u>eficaz</u>, <u>accesible</u> y <u>bien valorado</u> por la ciudadanía.

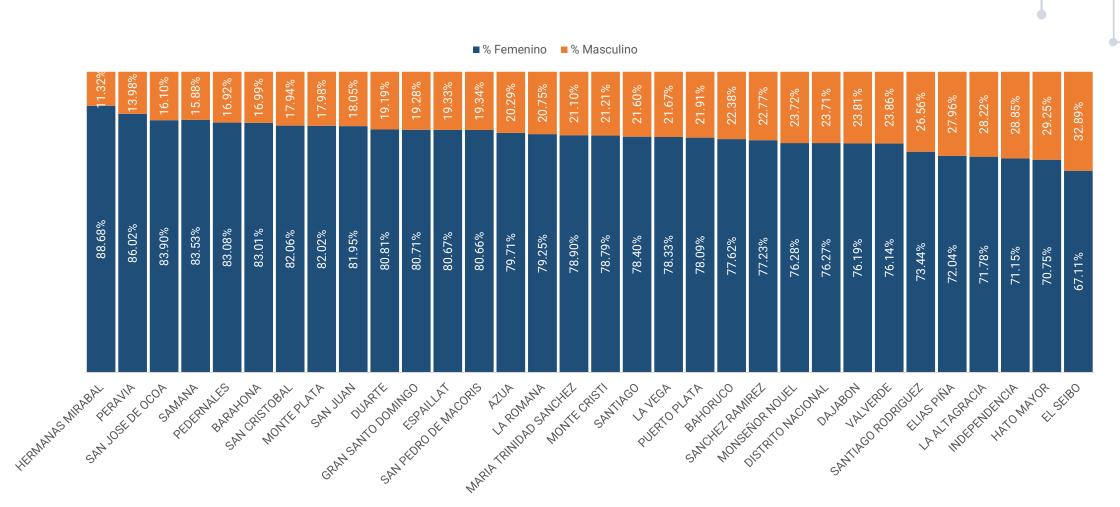




LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL



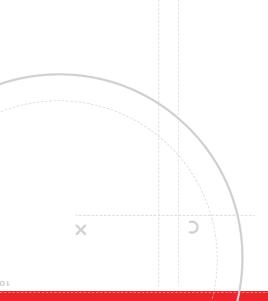
^{*} Base: 36,377 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES 3-1-1

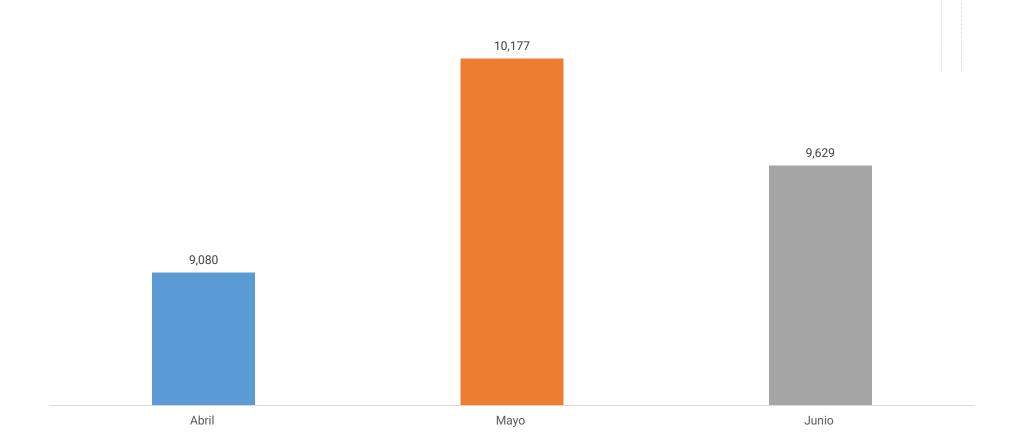


¿QUÉ ES EL 3-1-1?

Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República Dominicana**, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

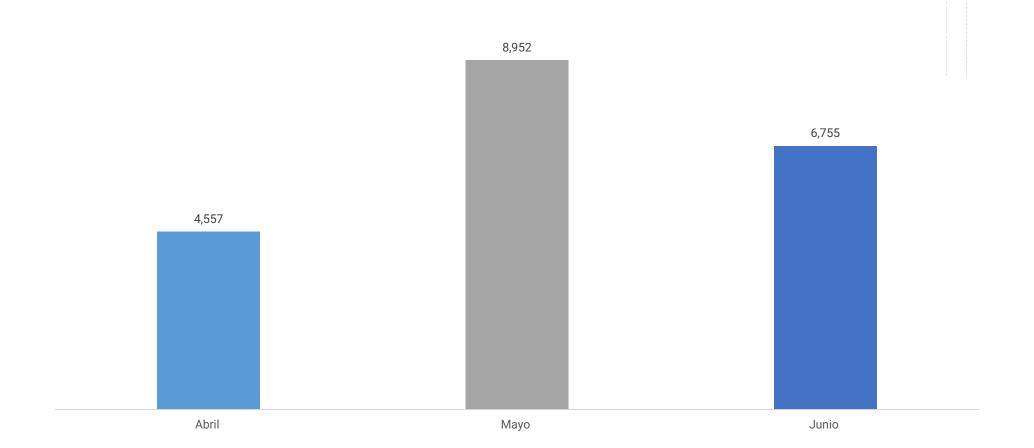


LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



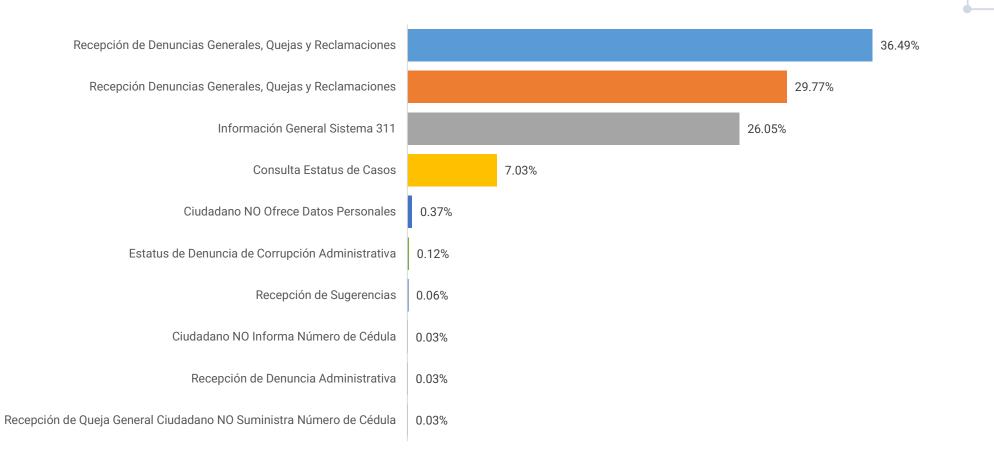
^{*} Base: 28,886 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



^{*} Base: 20,264 Llamadas Atendidas durante el abril-junio 2025.

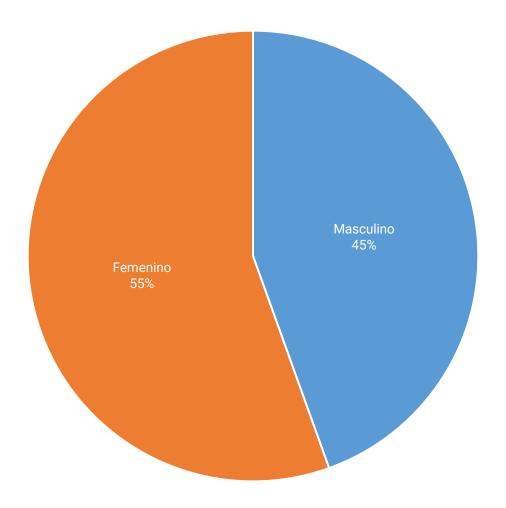
SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



^{*} Base: 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia Puerto Plata Monte Cristi 0.84% 1.62% Valverde 1.31% 1.06% María Dajabón Trinid... 0.16% 0.... Rodríguez 0.72% Santiago 0.50% 9.90% Duarte 0.37% 0.66% Elías Piña La Vega 0.37% Sánchez Ramírez 4.53% 0.62% Monse San Juan ñor... Monte Plata 1.69% El Seibo 0.97% 0.94% Hato 0.66% Mayor San José 1.03% de Ocoa La Altagracia Azua San San 0.84% 0.09% 3.75% Baoruco Pedr... Cristó.. Indepen Ro... 0.37% 3.03% dencia... 5.97% 2.16% 0.41% Peravia 0.66% Barahona 1.44% Pedernales 0.12% Powered b * Base: 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

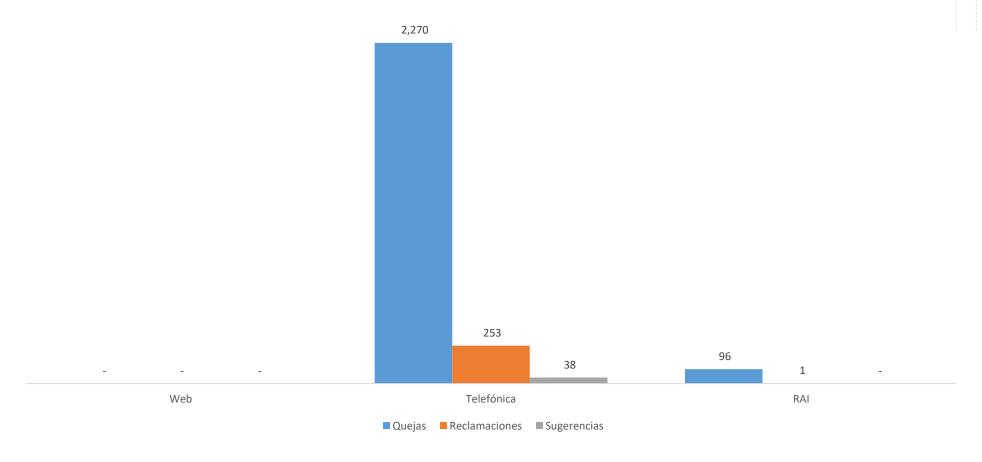
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



^{*} Base: 3,201 Servicios Ofertados durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

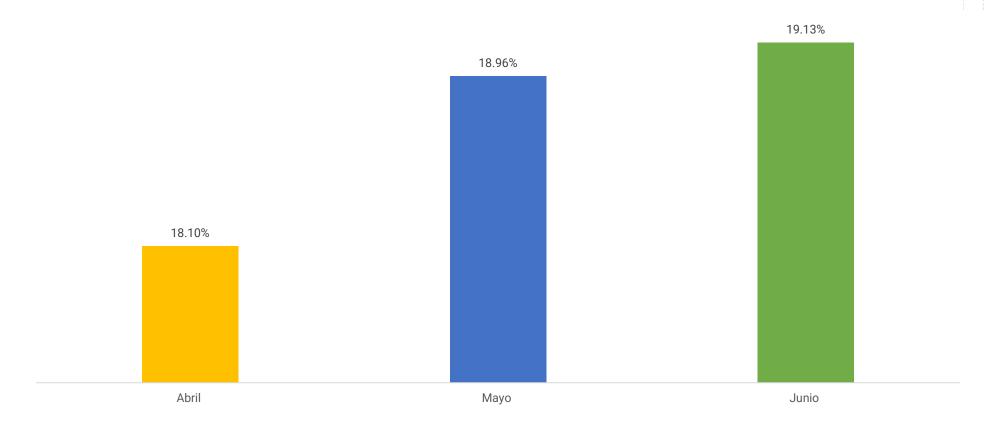
Desglose por Tipo



^{*} Base: 2,658 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

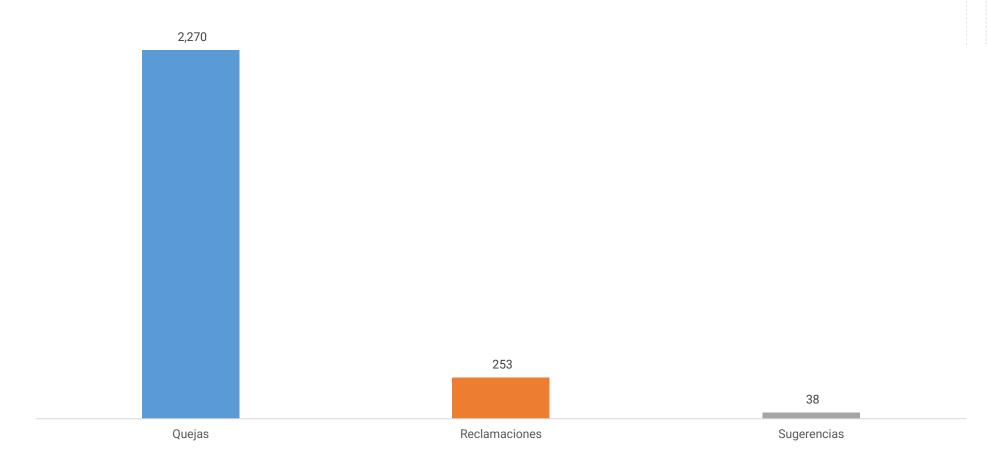
Desglose por mes del 2025



^{*} Base: 2,658 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

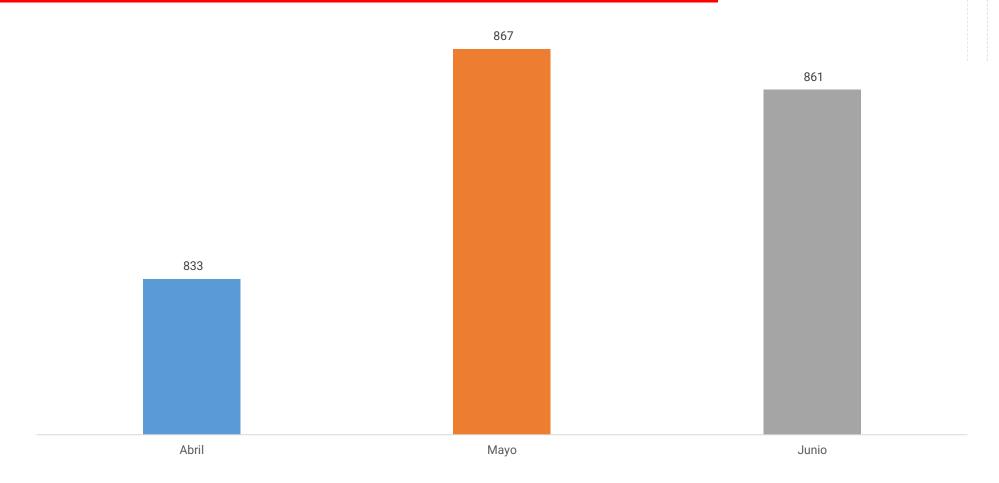
Desglose por Tipo



^{*} Base: 2,561 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

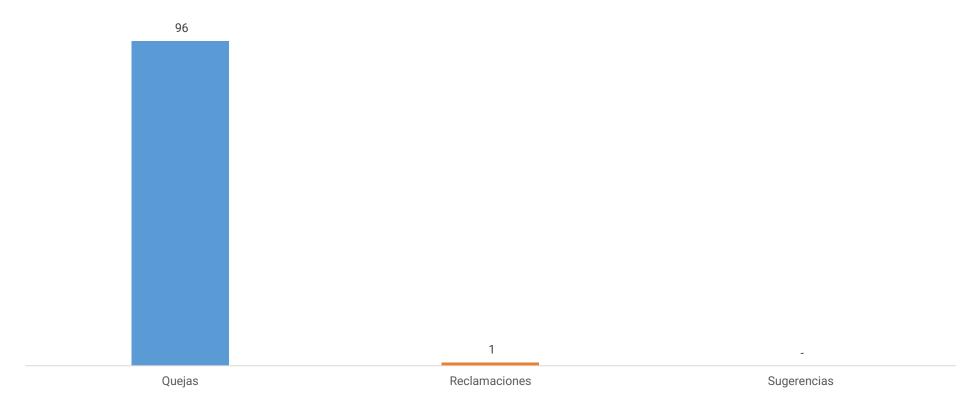
Desglose por mes del 2025



^{*} Base: 2,561 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

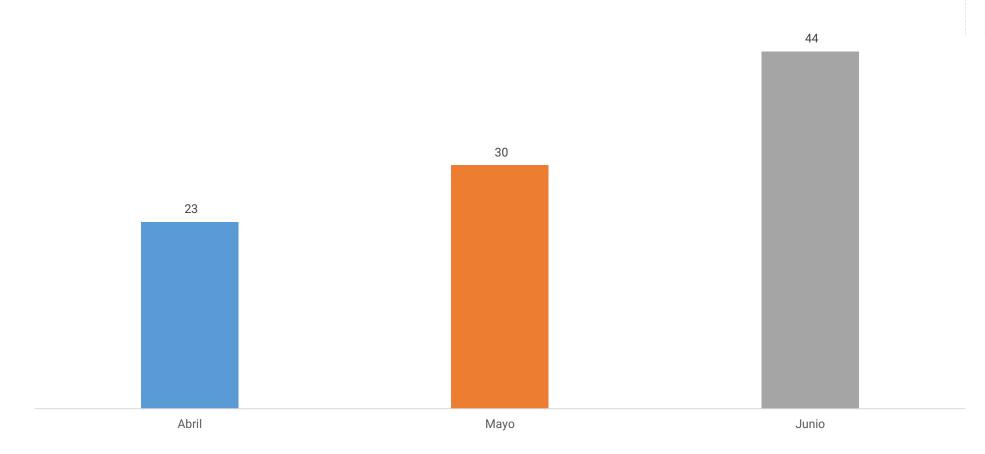
Desglose por Tipo



* Base: 97 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

Desglose por mes del 2025



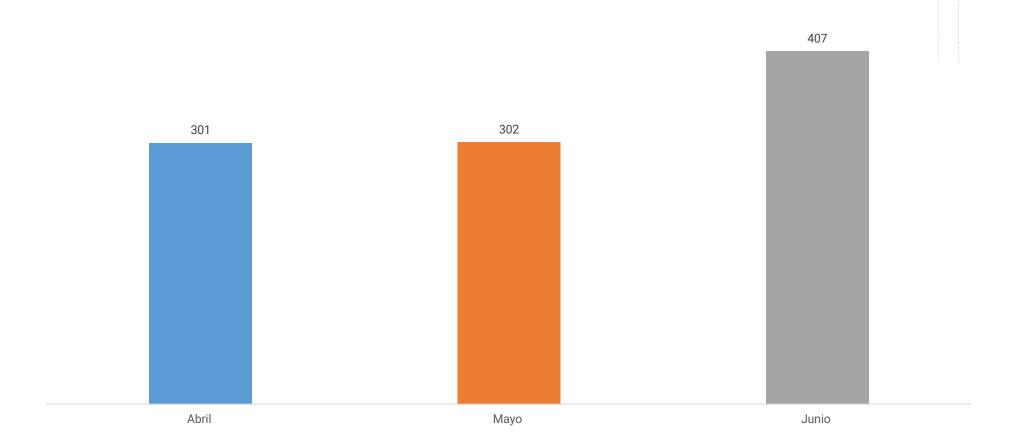
^{*} Base: 97 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo abril-junio 2025.



¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

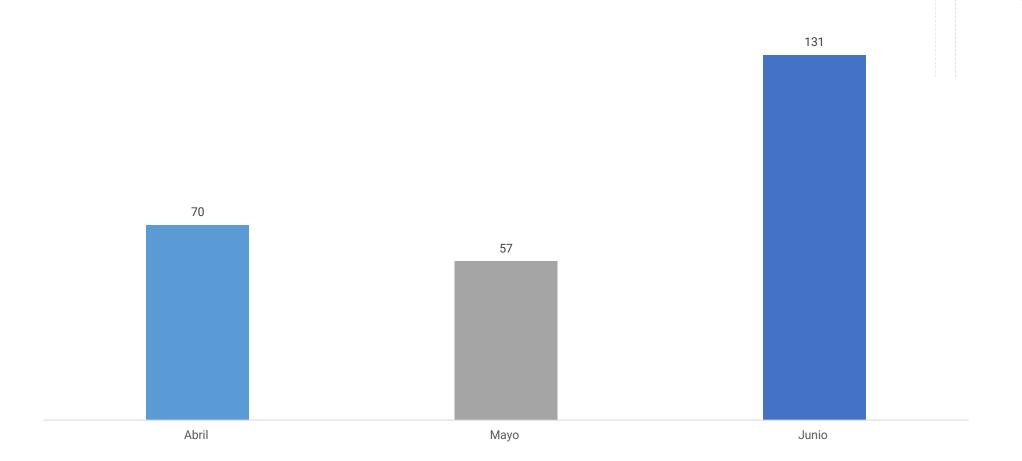
Es un canal diseñado para que los ciudadanos puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de menores abandonados o extraviados.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



^{*} Base: 1,010 Llamadas Recibidas durante el periodo abril-junio 2025.

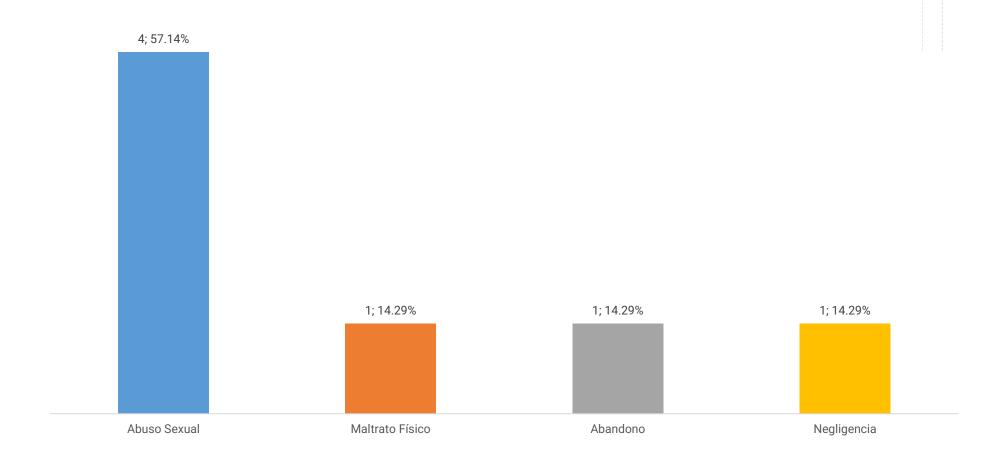
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



^{*} Base: 258 Llamadas Atendidas durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

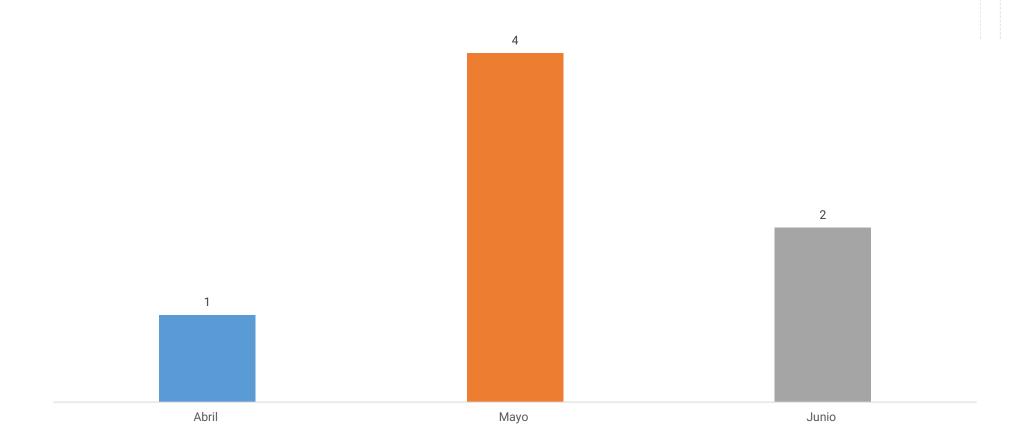
Desglose por Tipo



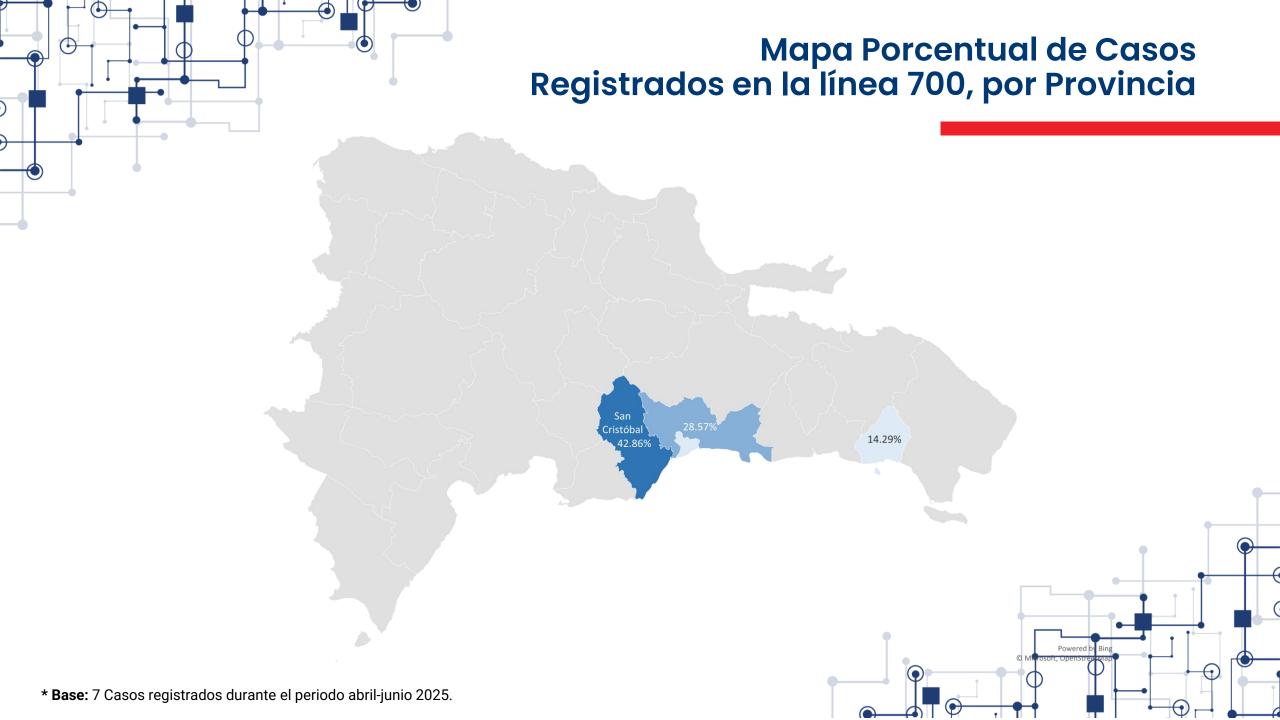
^{*} Base: 7 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2025.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2025



^{*} Base: 7 Casos registrados durante el periodo abril-junio 2025.



CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

PUNTO GOB





37

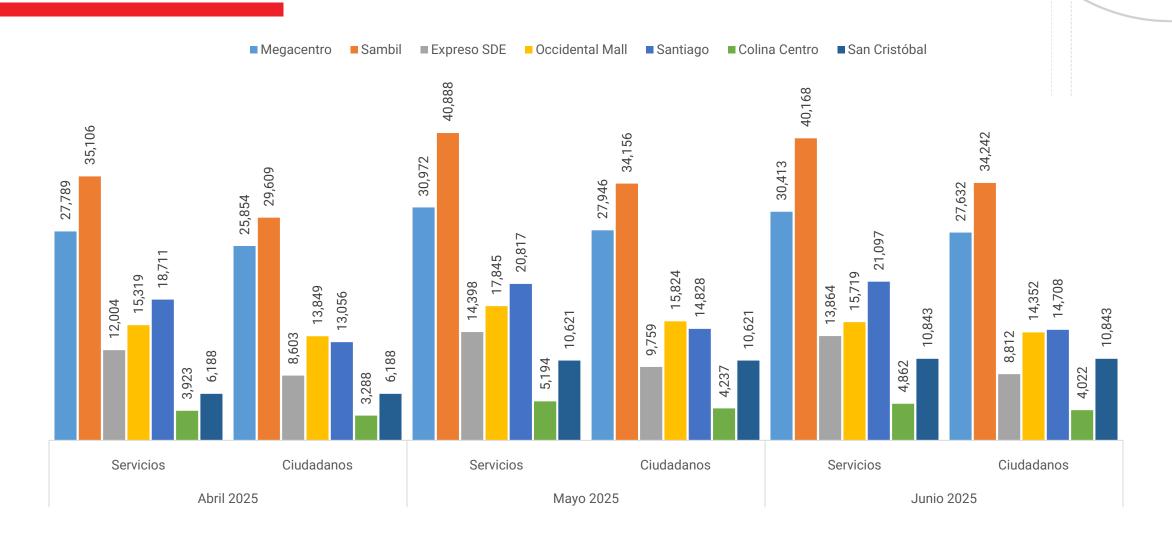
El Centro de Atención Presencial (**Punto GOB**) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 270 servicios diferentes.



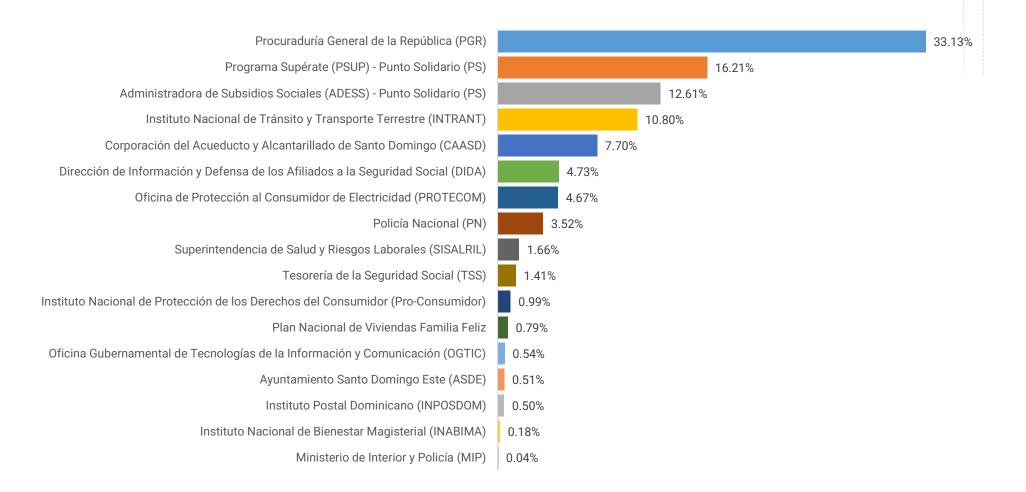
ATENCIÓN CIUDADANA

A través de los **Puntos GOB**, el **Centro de Atención Ciudadana** ha gestionado un total de **396,741** servicios para **331,942** ciudadanos durante el periodo abril-junio del 2025. Detalladamente, en la **Plaza Megacentro** (SDE) se brindaron **89,174** servicios a **81,432** ciudadanos; en la **Plaza Sambil** (DN) se ofrecieron **116,162** servicios a **98,007** ciudadanos; en la **Plaza Parada de la Cultura** (Las Américas - SDE) se proporcionaron **40,266** servicios a **27,174** ciudadanos; en la **Plaza Occidental Mall** (SDO) se brindaron **48,883** servicios a **44,025** ciudadanos; en la **Plaza Comercial La Sirena** (Santiago) se ofrecieron **60,625** servicios a **42,592** ciudadanos; en la **Plaza Colina Centro** (SDN) se ofrecieron **13,979** servicios a **11,547** ciudadanos; y en el **Bravo** (SC) se proporcionaron **27,652** servicios a **27,165** ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS vs SERVICIOS BRINDADOS



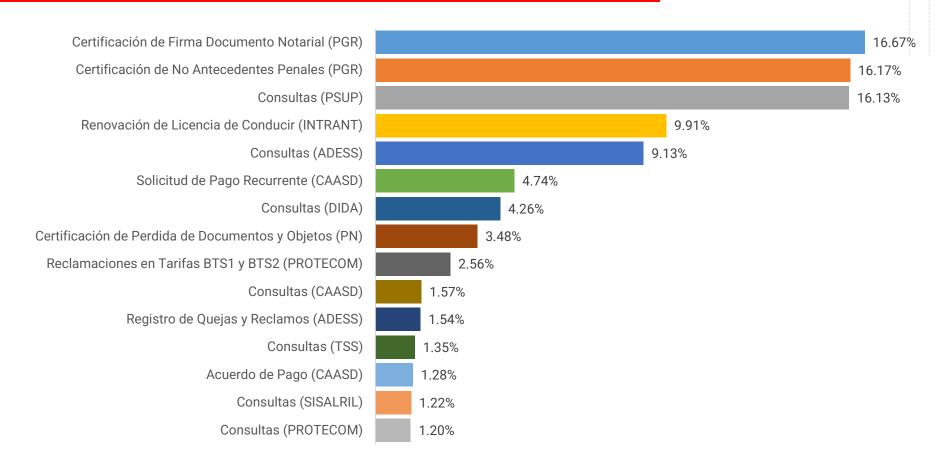
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



^{*} Base: 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

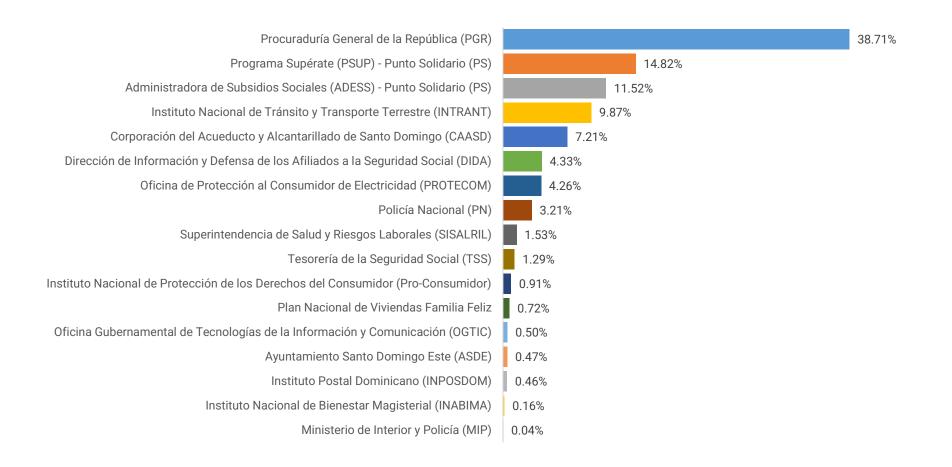
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



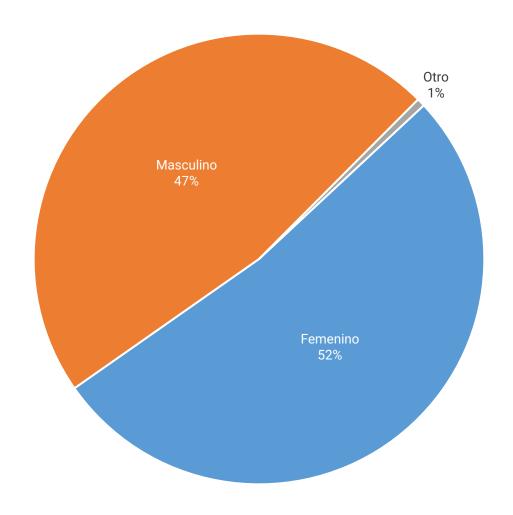
^{*} Base: 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



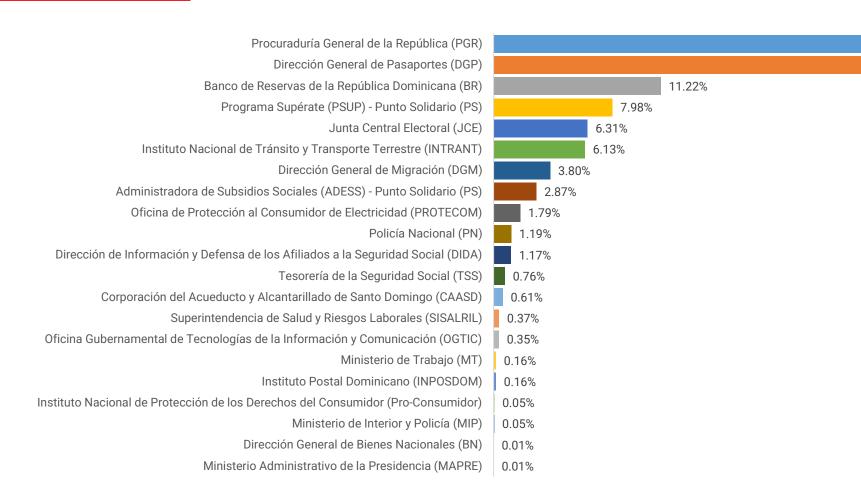
^{*} Base: 89,174 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



^{*} Base: 81,432 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



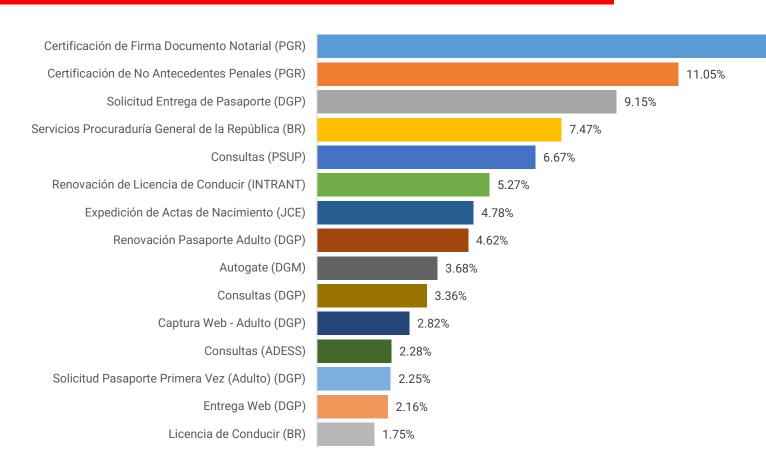
28.38%

26.66%

^{*} Base: 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

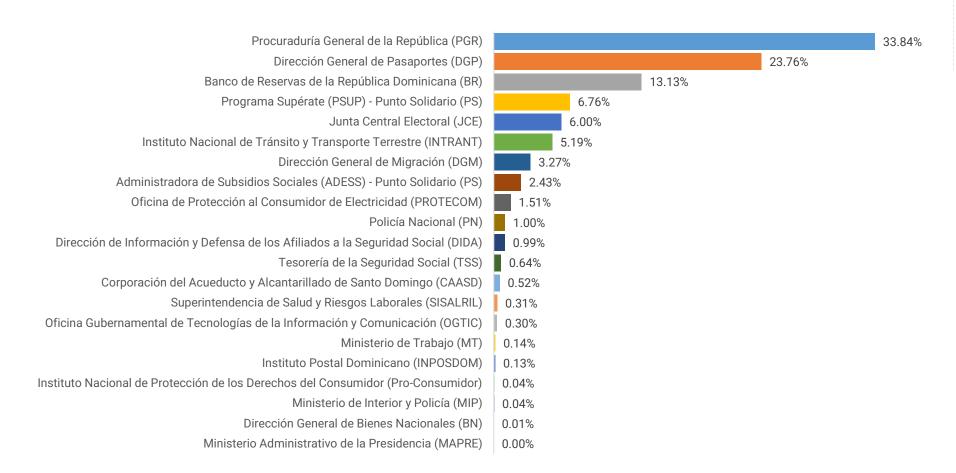
Top 15 del .GOB Sambil



16.81%

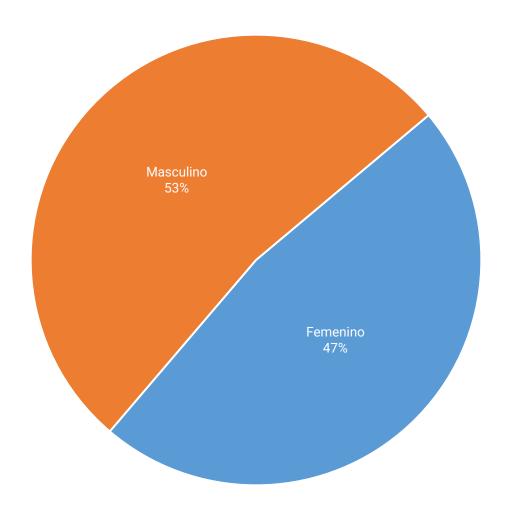
^{*} Base: 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



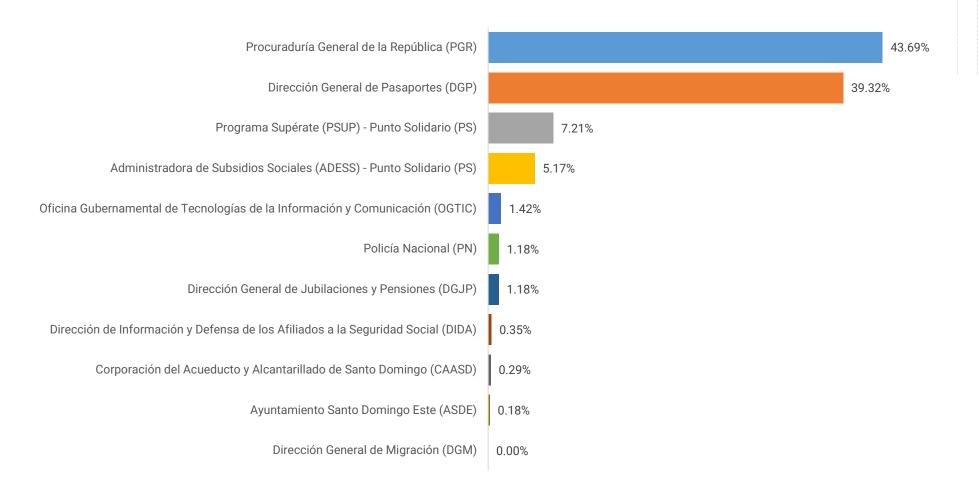
^{*} Base: 116,162 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



^{*} Base: 98,007 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

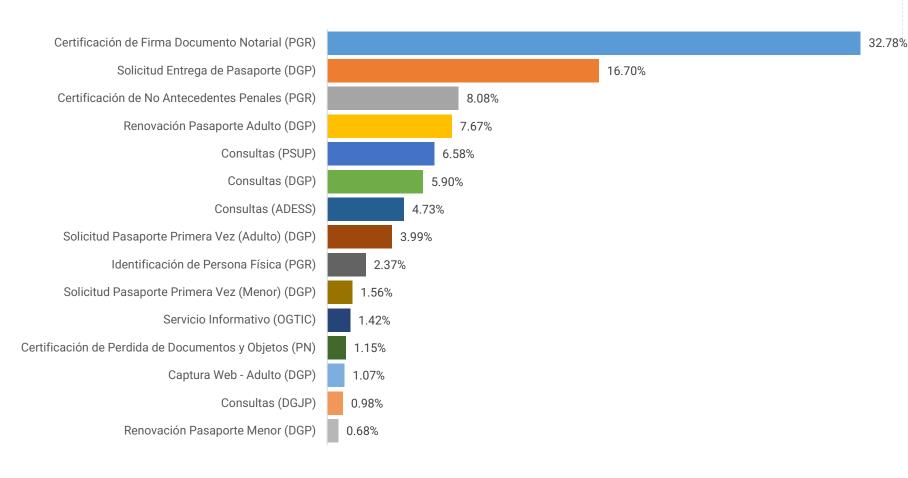
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



^{*} Base: 27,174 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

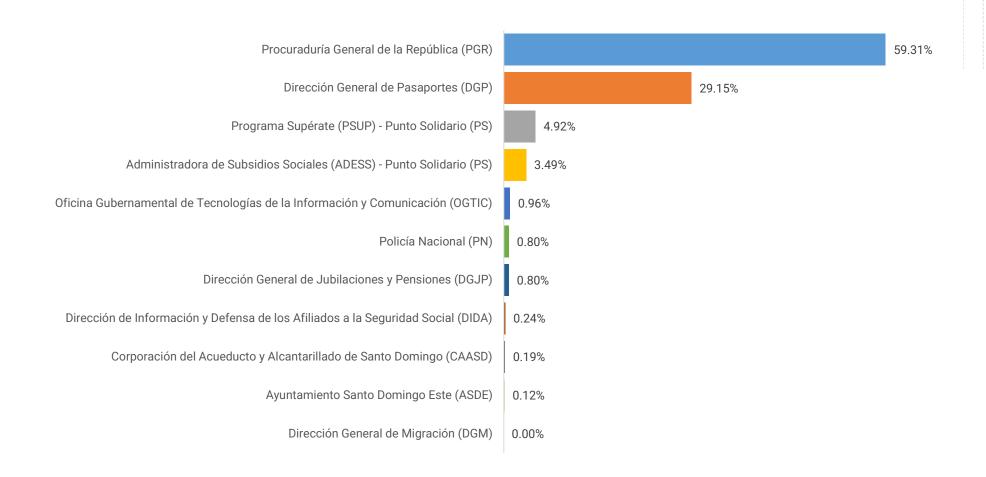
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



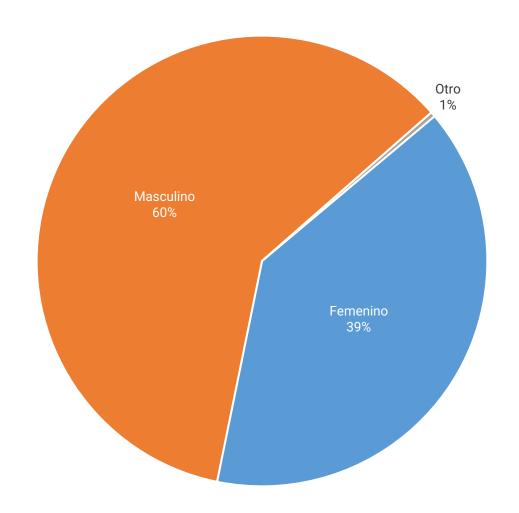
^{*} Base: 27,174 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



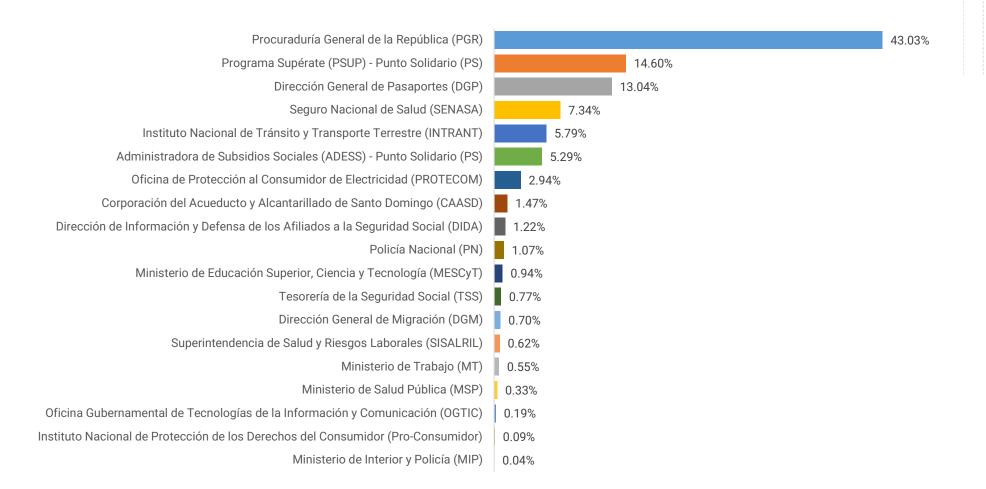
^{*} Base: 40,266 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



^{*} Base: 27,164 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

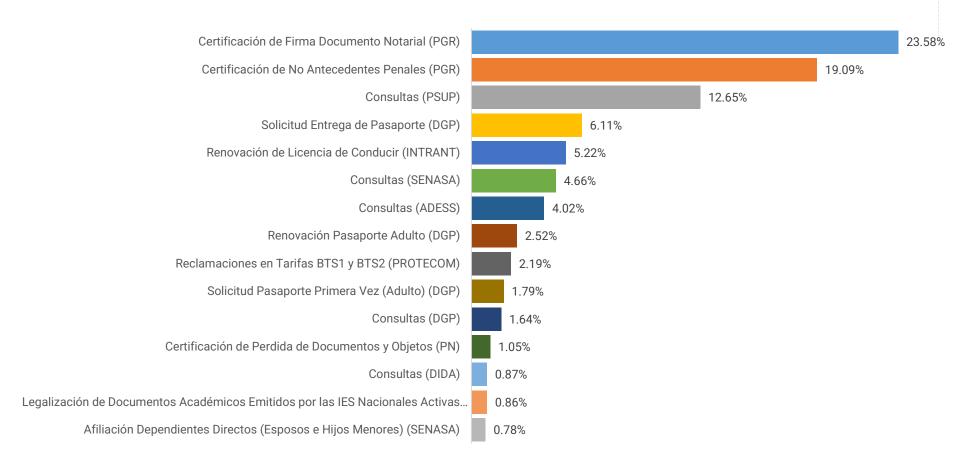
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



^{*} Base: 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

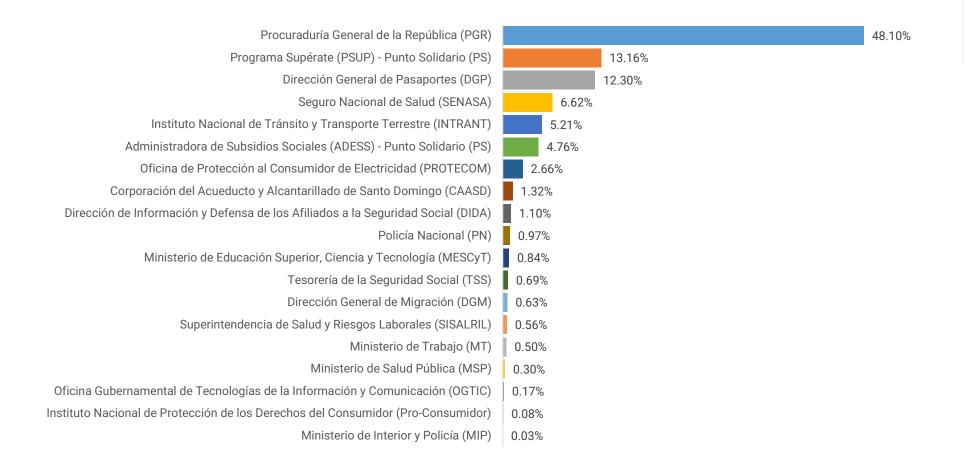
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



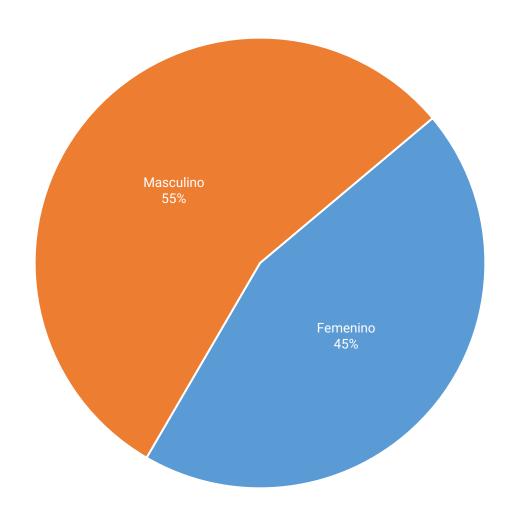
^{*} Base: 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



^{*} Base: 48,883 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



^{*} Base: 44,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO

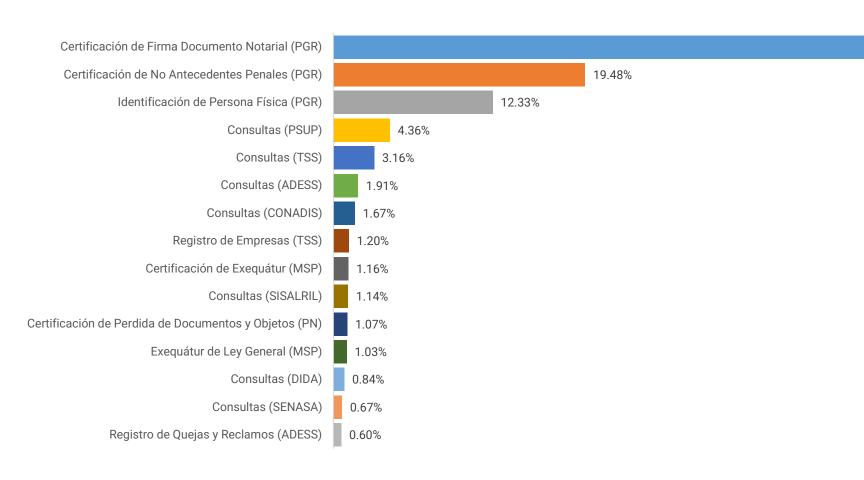
73.43%

Procuraduría General de la República (PGR) Tesorería de la Seguridad Social (TSS) 5.18% Programa Supérate (PSUP) - Punto Solidario (PS) 5.01% Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) - Punto Solidario (PS) 3.43% Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) 3.05% 2.27% Ministerio de Salud Pública (MSP) Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) 1.97% Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) 1.34% Policía Nacional (PN) 1.10% Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) 0.86% Seguro Nacional de Salud (SENASA) 0.77% Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE) 0.76% Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM) 0.27% Dirección General de Migración (DGM) 0.27% Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) 0.18% Ministerio de Interior y Policía (MIP) 0.05% Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) 0.04% Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) 0.04%

^{*} Base: 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



41.19%

^{*} Base: 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO

81.29%

Procuraduría General de la República (PGR)

Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

Programa Supérate (PSUP) - Punto Solidario (PS) 3.52%

3.66%

0.60%

Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) - Punto Solidario (PS) 2.41%

Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) 2.14%

Ministerio de Salud Pública (MSP) 1.60%

Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) 1.38%

Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) 0.94%

Policía Nacional (PN) 0.78%

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor)

Seguro Nacional de Salud (SENASA) 0.54%

Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE) 0.53%

Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM) 0.19%

Dirección General de Migración (DGM) 0.19%

Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) 0.13%

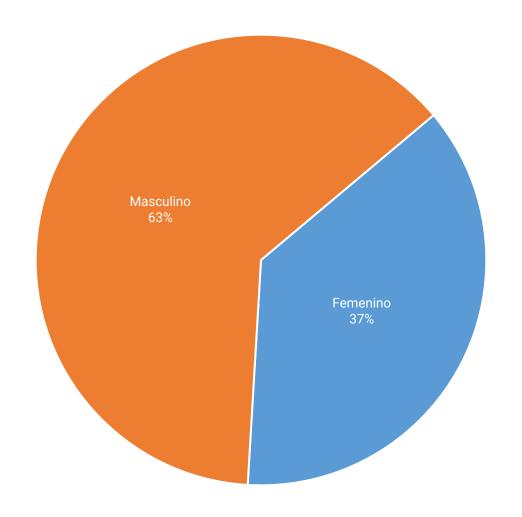
Ministerio de Interior y Policía (MIP) 0.04%

Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) 0.03%

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) 0.03%

^{*} Base: 60,625 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

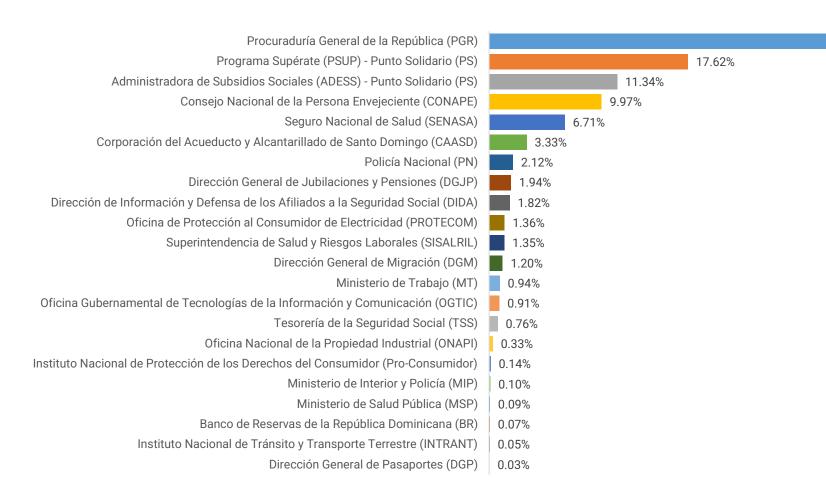
CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



^{*} Base: 42,592 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO

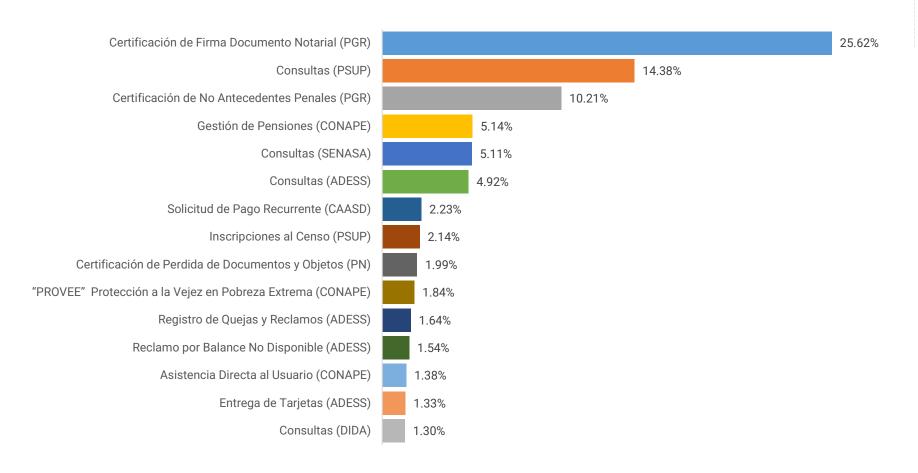
37.80%



^{*} Base: 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

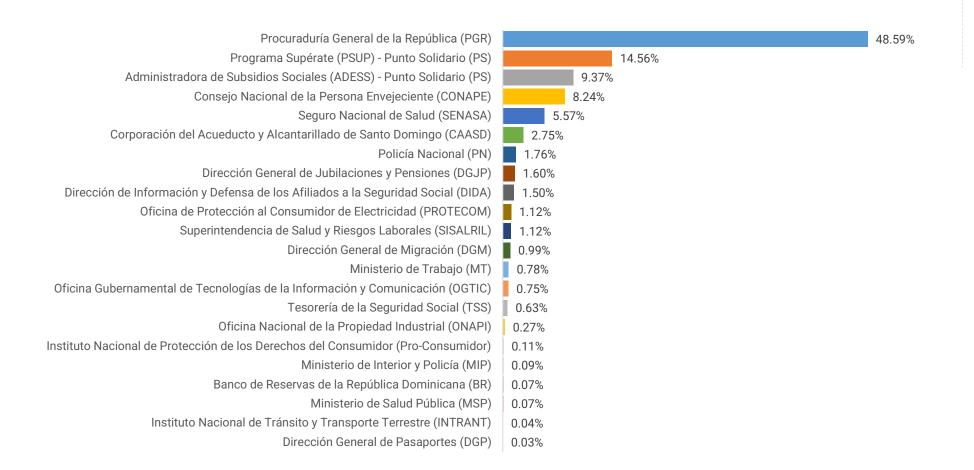
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



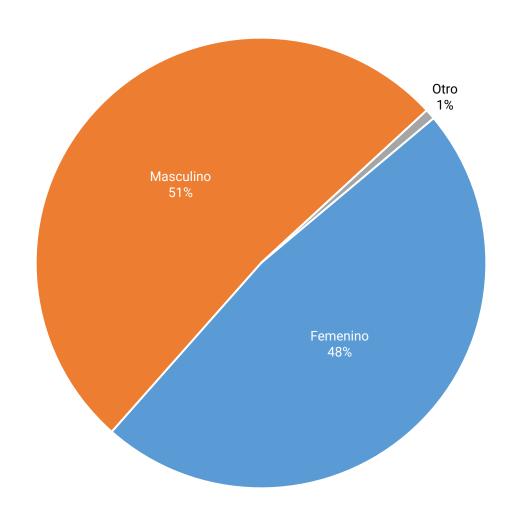
^{*} Base: 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



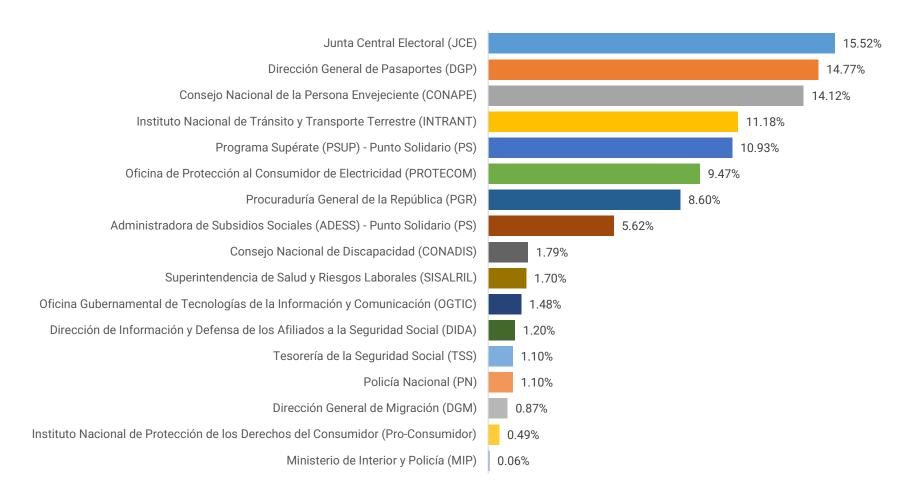
^{*} Base: 13,975 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



^{*} Base: 11,547 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

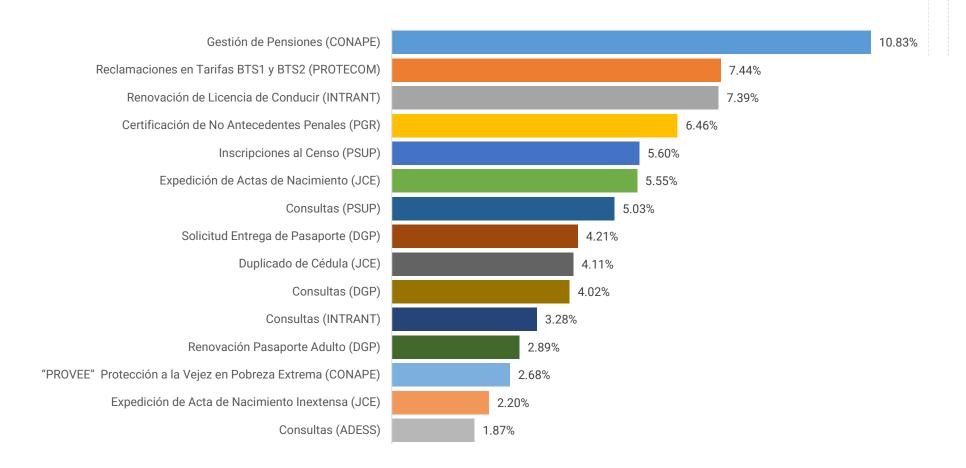
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



^{*} Base: 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

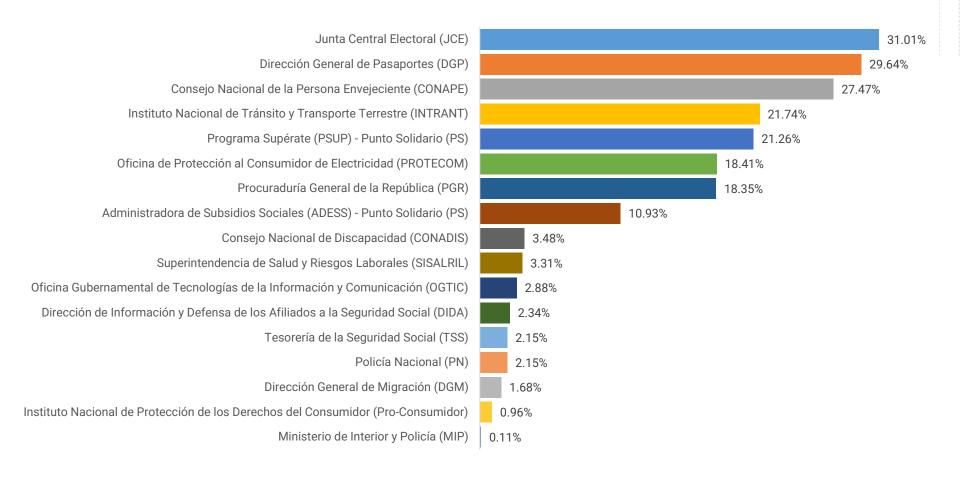
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB San Cristóbal



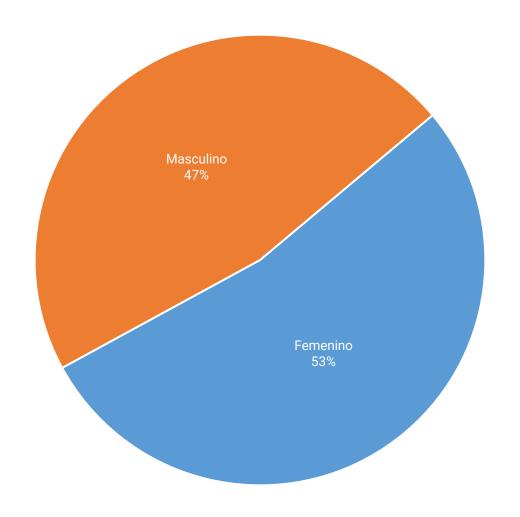
^{*} Base: 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAN CRISTÓBAL



^{*} Base: 27,652 Servicios Brindados durante el periodo abril-junio 2025.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SAN CRISTÓBAL



^{*} Base: 27,165 Ciudadanos Atendidos durante el periodo abril-junio 2025.

